Державний торговельно-економічний університет

Кафедра менеджменту

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Впровадження механізму тотального управління якості на підприємстві»

(за матеріалами ТОВ «ЕПІЦЕНТР К», м. Київ)

Студента 4 курсу 20 групи
спеціальності 073 «Менеджмент»
освітньої програми
«Управління бізнесом»
першого (бакалаврського)
рівня _____ Шульги Миколи
Олександровича

Науковий керівник:
кандидат економічних наук,
доцент _____ Ціпуринда Володимир
Степанович

Гарант освітньої програми:
кандидат економічних наук,
доцент _____ Підкамінний Ігор
Миколайович

Київ 2023

Державний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та маркетингу
Кафедра Менеджменту
Освітній ступінь Бакалавр
Спеціальність 073 «Менеджмент»
програма «Управління бізнесом»

Затверджую

Зав. кафедри _____

_____

«____» _____20___ р.

Завдання
на випускну кваліфікаційну роботу студенту

Шульги Миколи Олександровича
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи:

«Впровадження механізму тотального управління якості на підприємстві»

Затверджена наказом ректора від «___» _____ №_____

2. Строк здачі студентом закінченої роботи _____

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи:

Мета роботи: впровадження механізму тотального управління якості на підприємстві з метою вдосконалення управлінської діяльності на досліджуваному підприємстві

Об'єкт дослідження: ТОВ «ЕПІЦЕНТР К», м. Київ.

Предмет дослідження: процес управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К».

4. Консультанти по роботі із зазначенням розділів, за якими здійснюється консультування:

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видано	Завдання виконано
1			
2			
3			

5. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом):

Розділ 1. Теоретичні та методичні основи управління якістю на підприємстві 6

1.1. Сутність системи управління якості та її особливості на сучасному ринку 6

1.2. Характеристика основних чинників, що впливають на систему якості підприємства

Розділ 2. Дослідження процесу управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

2.1. Профіль діяльності ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» та дослідження складових та методів управління якістю

2.2. Оцінка ефективності процесу управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

Розділ 3. Розробка механізму тотального управління якості на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

3.1. Обґрунтування рекомендацій щодо потреби вдосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

3.2. Розробка комплексу заходів з організації вдосконалення системи управління якістю та раціоналізація окремих видів діяльності на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

6. Календарний план виконання випускної кваліфікаційної роботи

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1.	Забезпечення студентів Положенням про випускну кваліфікаційну роботу (проект) та **Методичними рекомендаціями з виконання випускної кваліфікаційної роботи бакалавра**	до 12.09.22 р.	Гаранти освітніх програм (ОП), студенти
2.	Визначення напряму дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи (ВКР)	до 16.10.22 р.	Гаранти ОП, наукові керівники, студенти

3.	Складання плану випускної кваліфікаційної роботи та підготовка індивідуального завдання	до 14.11.22 р.	Гаранти ОП, наукові керівники, студенти
4.	Рецензування плану випускної кваліфікаційної роботи	до 01.12.22 р.	Гаранти ОП, наукові керівники
5.	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого (теоретичного) розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 01.02.23 р.	Наукові керівники, студенти
6.	Проходження студентами практичної підготовки на об'єктах, за якими виконуються ВКР	31.01.23 - 25.02.23 р.	Керівники практики від ЗВО та підприємств, студенти
7.	Захист практичної підготовки	26.02.23 - 28.02.23	Керівники практики від ЗВО, студенти
8.	Збір статистичних даних, підготовка аналітичного матеріалу випускної кваліфікаційної роботи	до 25.02.23 р.	Наукові керівники, студенти
9.	Захист звіту з практичної підготовки	до 28.02.23 р.	Керівники практики від ЗВО та підприємств, студенти
10.	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого (дослідницького) розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 01.03.23	Наукові керівники, студенти
11.	Періодичне звітування студентів про виконання випускної кваліфікаційної роботи перед науковими керівниками та завідувачем кафедри	з 10 по 20 число щомісяця	Студенти
12.	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи бакалавра на кафедру (з листом-відгуком з підприємства – об'єкту дослідження), перевірка на плагіат та її реєстрація	до 30.04.23 р.	Студенти
13.	Підготовка відгуку на випускну кваліфікаційну роботу науковим керівником	до 10.05.23 р.	Науковий керівник
14.	Проведення попереднього захисту випускної кваліфікаційної роботи та проходження внутрішнього рецензування	Згідно графіка	Комісія з попереднього захисту
15.	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	Згідно графіка	Завідувач кафедри
16.	Направлення випускної кваліфікаційної роботи у ЕК для захисту	До 01.06.23 р.	Декан ФЕМП
17.	Захист випускної кваліфікаційної роботи в комісії	Згідно графіка навч. процесу	

7. Дата видачі завдання «___»_____20___ р.

8. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи: В. С. Ціпуринда
(підпис, ініціали, прізвище)

9. Гарант освітньої програми: _____ І.М.Підкамінний
(підпис, ініціали, прізвище)

10. Завдання прийняв до виконання студент: _____ М. О. Шульга
(підпис, ініціали, прізвище)

11. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи _____
(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист _____
(підпис, ініціали, прізвище, дата)

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента Шульга М. О.
(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми _____ І. М. Підкамінний
(підпис, ініціали, прізвище)

Завідувач кафедри _____
(підпис, ініціали, прізвище)

«_____» _____ 20__ р.

РЕФЕРАТ

випускної кваліфікаційної роботи бакалавра, виконаної на тему:

«Впровадження механізму тотального управління якості на підприємстві»

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота бакалавра викладена на 44 сторінках основного тексту, в т.ч. містить 3 таблиці та 1 рисунок. Список використаних джерел містить 24 найменувань, викладених на 3-х сторінках.

Метою дослідження є впровадження механізму тотального управління якості на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» з метою вдосконалення управлінської діяльності

Відповідно до поставленої мети, сформульовано перелік **завдань** для виконання в процесі даного наукового дослідження:

- наведено теоретичні та методичні аспекти управління якістю;
- визначино профіль діяльності ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» та дослідження складових та методів управління якістю;

розроблено комплекс заходів з організації вдосконалення системи управління якістю та раціоналізація окремих видів діяльності на підприємстві ТОВ «Епіцентр К»

Об'єктом дослідження є ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»м. Київ.

Предметом дослідження є процес управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К».

Одержані результати можуть бути використані та впровадженні у ТОВ «ЕПІЦЕНТР К».

Рік виконання роботи 2022-2023 рр.

Рік захисту роботи 2023

Анотація

випускної кваліфікаційної роботи, виконаної на тему:

«Впровадження механізму тотального управління якості на підприємстві»

(за матеріалами ТОВ «ЕПІЦЕНТР К», м. Київ)

Випускна кваліфікаційна робота бакалавра присвячена дослідженню процесу **впровадження механізму тотального управління якості**. У роботі вирішено важливе науково-практичне завдання щодо подальшого розвитку теоретичних основ, методичних і практичних пропозицій та рекомендацій з удосконалення процесу управління якості на торговельному підприємстві.

Досліджено динаміку основних показників діяльності підприємства протягом 2019-2021 років з метою розробки програми управління організаційними змінами на підприємстві, оцінено ефективність запровадження методів упраління якістю.

Ключові слова: управління якістю, стандартизація, система управління якістю, контроль.

Abstract

graduation qualification work performed on the topic:

"Implementation of the mechanism of total quality management at the enterprise"

(based on the materials of "EPICENTR K" LLC, Kyiv)

The bachelor's thesis is devoted to the study of the process of implementing the mechanism of total quality management. The work solves an important scientific and practical task regarding the further development of theoretical foundations, methodical and practical proposals and recommendations for improving the process of quality management at a trading enterprise.

The dynamics of the main indicators of the enterprise during 2019-2021 were studied in order to develop a program for managing organizational changes at the enterprise, and the effectiveness of the introduction of quality management methods was evaluated.

Keywords: quality management, standardization, quality management system, control.

ЗМІСТ

ВСТУП 3

РОЗДІЛ 1 Теоретичні та методичні основи управління якістю на підприємстві 6

1.1. Сутність системи управління якості та її особливості на сучасному ринку 6

1.2. Характеристика основних чинників, що впливають на систему якості підприємства 11

РОЗДІЛ 2 Дослідження процесу управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» 17

2.1. Профіль діяльності ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» та дослідження складових та методів управління якістю 17

2.2. Оцінка ефективності процесу управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» 22

РОЗДІЛ 3 Розробка механізму тотального управління якості на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» 29

3.1. Обґрунтування рекомендацій щодо потреби вдосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» 29

3.2. Розробка комплексу заходів з організації вдосконалення системи управління якістю та раціоналізація окремих видів діяльності на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» 33

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗІЦІЇ 43

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 46

ВСТУП

Актуальність теми. Останнім часом ми все частіше знайомимося з такими поняттями, як якість, конкурентоспроможність і безпечність продукції, ми говоримо про сертифікацію продукції, вимагаємо дотримання законодавства та захисту прав споживачів. Усе це свідчить про зміну нашого ставлення до якості товарів і послуг. У ринкових умовах жодні інвестиції не можуть врятувати компанію, не забезпечивши конкурентоспроможності її продукції чи послуг, тому якість є першочерговим вибором покупців і клієнтів. Забезпечення якості вимагає чіткого управління якістю. Тому інтерес підприємств до управління якістю визнав той факт, що неможливо очікувати стабільного забезпечення якості продукції без впровадження системи якості, адаптованої до рівня сучасної організації праці. При впровадженні тотального управління якістю центром роботи підприємства є безумовне виконання вимог до якості продукції.

Основою забезпечення стабільної та ефективної роботи підприємств в умовах ринку є конкурентоспроможність, тобто стабільність якості продукції, що виробляється. Якість продукту - це набір атрибутів, які визначають його придатність для задоволення певних потреб відповідно до його призначення. Підвищення якості продукції є першочерговим завданням кожного об'єднання, підприємства, магазину, району. Продукція нашого об'єднання (підприємства) повинна відповідати вимогам світових стандартів.

Сьогодні в державі національні та регіональні лідери, виробники та постачальники продукції та громадськість повсюдно зосереджені на покращенні якості продукції та послуг, а також якості життя. Все більше українських підприємств прагнуть отримати сертифікат системи якості, оскільки без нього неможливий довгостроковий успіх у бізнесі. Поняття «якість» поширюється на всі види діяльності: управління процесами на основі взаємовигідного

партнерства з постійними споживачами; освоєння нових ринків збуту шляхом постачання конкурентоспроможної продукції.

Загальне управління якістю (Total Quality Management) — це організаційна філософія, що ґрунтується на прагненні до якості та методах управління, які ведуть до загального управління якістю. Отже, якість – це не те, що ви повинні контролювати або додавати на певному етапі виробничого процесу, це сама суть організації.

Загальне управління якістю передбачає, що у створенні якісного продукту беруть участь усі співробітники компанії, а не лише менеджери з якості чи менеджери з надійності. Ця система орієнтована на людей і її метою є постійне підвищення ступеня задоволеності споживачів при постійному зниженні реальних витрат.

Все це вимагає вміння гнучко і швидко управляти якістю. Крім забезпечення конкурентоспроможності, випуск якісної продукції продиктований необхідністю забезпечення її безпеки та екологічної чистоти, що контролюється державними органами на підставі законів. А щоб успішно працювати в ринкових умовах, компанія повинна організувати сучасне управління якістю і знати, як це практично організувати на підприємстві. Оскільки якість формується в процесі створення продукції, то для управління якістю першорядне значення має значення технологічності праці та організації виробництва. Управління якістю також пов'язане зі стандартизацією, оскільки її основною нормативною базою є стандарти, які встановлюють вимоги до якості, регламентований порядок перевірки та оцінки якості. Однією з основних функцій управління якістю є контроль якості, який здійснюється шляхом відповідних вимірювань. Звідси виникає необхідність метрологічного забезпечення значень. Управління якістю обов'язково вимагає знання чинного законодавства у сфері якості. Основою конкурентоспроможності продукції є

якість, стабільність якої досягається впровадженням на підприємстві систем якості.

Мета роботи: впровадження механізму тотального управління якості на підприємстві з метою вдосконалення управлінської діяльності на досліджуваному підприємстві.

В ході роботи були поставлені наступні **завдання**:

- охарактеризувати сутність системи управління якості та її особливості на сучасному ринку;

- дати характеристику основних чинників, що впливають на систему якості підприємства;

- визначити профіль діяльності ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» та дослідження складових та методів управління якістю;

- дати оцінку ефективності процесу управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»;

- обґрунтувати рекомендації щодо потреби вдосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»;

- розробити комплекс заходів з організації вдосконалення системи управління якістю та раціоналізація окремих видів діяльності на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К».

Об'єкт дослідження: ТОВ «ЕПІЦЕНТР К».

Предмет дослідження: процес управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К».

РОЗДІЛ 1 Теоретичні та методичні основи управління якістю на підприємстві

1.1. Сутність системи управління якості та її особливості на сучасному ринку

Визначення якості, дане Гегелем, стверджує: «Якість — це безпосереднє визначення, яке взагалі тотожне буттю; щось є те, чим воно є завдяки своїй якості, і, втрачаючи свою якість, воно перестає бути тим, чим воно є...» Іншими словами, це об’єктивний набір атрибутів і характеристик продукту, які визначають продукт і відрізняють його від інших продуктів. Якість - це сукупність атрибутів і характеристик продукту, рівень або варіант яких розроблений постачальником під час створення продукту для задоволення заявлених або очікуваних потреб..[1]

Управління якістю - це методи і заходи оперативного характеру, які включають контроль якості, збір і розповсюдження якісної інформації, розробку заходів, прийняття оперативних рішень і їх реалізацію на всіх етапах виробництва.

Управління якістю складається з трьох елементів:

- Суб'єкт управління;
- Об'єкт управління;
- Механізм впливу.[10]

Управління якістю здійснюється шляхом реалізації функцій управління. Такі як планування, мотивація, організація, контроль, інформація, розробка заходів, прийняття рішень і реалізація заходів. Усі вони взаємопов’язані і їх послідовне виконання є процесом управління якістю.

Управління якістю продукції розуміється як безперервний, спланований і цілеспрямований процес, що впливає на фактори та умови на всіх рівнях, забезпечуючи створення продукції найкращої якості та її повне використання.

Управління якістю розглядається як коригувальний вплив на процес формування якості у виробництві та його показники у споживанні. Управління якістю є складовою частиною загального управління виробництвом і є однією з гілок його дерева цілей. [10]

З цього визначення випливає, що рівень якості продукції повинен бути встановлений, забезпечений і підтримуваний. Це означає, що управління якістю регулює всі етапи життєвого циклу підприємства і передбачає:

- технічне навчання виробництва;
- вхідний контроль;
- процес виробництва;
- обліково-фінансова діяльність;
- контроль якості робіт і продукції;
- післягарантійне обслуговування в експлуатації.

Основні завдання управління якістю є:

- ослідження ринку збуту;
- вивчення національних і міжнародних вимог до продукції, що випускається;
- розробка методів і засобів впливу на науково-дослідні, проектні та виробничі процеси;
- збір, аналіз, зберігання інформації про якість продукції.[6]

Процес управління якістю складається з наступних операцій:

- розроблення програми управління, планування та підвищення якості продукції;
- збір та аналіз інформації про будь-який об'єкт, що впливає на якість;
- розробка управлінських рішень щодо управління якістю та підготовки впливів на об'єкт;
- видача управлінських рішень;

• аналіз інформації про зміни якості об'єкта, викликані діями управління.[14]

Система якості є комплексною організаційною структурою, яка не тільки виконує функції управління якістю, але й охоплює елементи з інших сфер діяльності, які впливають на якість продажів. [15] Вона включає в себе структури, які відносяться до різних сфер діяльності компанії та суттєво впливають на якість їх роботи шляхом використання необхідних ресурсів підприємства встановленими методами. Ядром системи якості є служба якості, яка зазвичай складається з відділу технічного контролю, відділу управління якістю, метрологічної служби, відділу стандартизації та центральної лабораторії. Служба якості координує діяльність цих структур, контролює якість продукції, сприяє виробництву шляхом вимірювань, проводить внутрішні аудити системи якості, методично керує роботою інших структур. [14]

Виробничі цехи, конструкторсько-технічні відділи, відділ постачання, відділ праці, відділ підготовки кадрів, склади та інші підрозділи формують якість та виконують інші функції, що істотно впливають на якість. Ці підрозділи разом зі службою якості складають широку організаційну структуру, яку зазвичай називають системою якості. [4]Ця система призначена не тільки для управління якістю, а й для забезпечення якості продукції. Тому що, крім виконання функцій управління, вона повинна створити необхідну матеріальну базу та вирішити проблему зацікавленості та кваліфікації персоналу, тобто сформувати всі фактори, необхідні для забезпечення якості. Ця система і, особливо, ядро служби якості є саме тим самим суб'єктом управління якістю, який впливає на похідний процес з метою забезпечення якості продукції на підприємстві

Користуючись ситуацією у вітчизняній теорії та практиці управлінської термінології, серед таких систем можна виділити деякі, наприклад, підсистему,

наприклад, підсистему загального лінійного управління, цільову, комплексну, функціональну та забезпечувальну підсистеми.

Система управління якістю продукції, створена відповідно до стандартів ISO 9000, повинна відповідати вимогам до системи контролю та випробувань продукції, сертифікації надійності; система організації виробництва; система управління якістю від проектування до експлуатації.[2]

Система управління якістю, як правило, включає:

1. Завдання менеджменту (політика в галузі якості, організація роботи по досягненню встановленого рівня якості);

2. Система документації (нормативна, планова, правила і характеристики та ін.);

3. Документальне оформлення вимог та їх здійсненність;

4. Якість під час розробки продукту (планування, інструкції, кваліфікація, контроль);

5. Якість під час закупівлі (документація, контроль);

6. Позначення продукції та можливість її контролю;

7. Якість при виробництві (планування, інструкції, кваліфікація, контроль);

8. Контроль якості (вхідний контроль, міжопераційний контроль, підсумковий контроль, тестова документація);

9. Контроль за засобами тестування;

10. Коригувальні заходи;

11. Якість під час зберігання, транспортування, пакування, транспортування;

12. Документація з якості;

13. Внутрішній контроль за системою забезпечення якості;

14. Навчання персоналу;

15. Застосування статистичних методів контролю якості;

16. Аналіз якості та системи вжитих заходів.[2]

Контрольовані показники якості встановлюються в залежності від специфіки продукції. Як приклад можна навести такі системи показників якості.

- машини (технічні показники - потужність, точність, питома ресурсомісткість, надійність та ін. - економічні капіталовкладення, собівартість, ціна, рентабельність та ін.);
- робота;
- продукція - виробнича, споживча господарська (виробничо-споживча);
- проекту - кількість виправлень під час реалізації;
- технології - кількість порушень.[2]

Курс дій або довгострокова мета можуть бути основою для політики якості. Ця політика надає доступ до:

1. Поліпшення економічного стану підприємства разом із придбанням нових ринків збуту продукції або розширенням існуючих є обов'язковим для зростання та успіху.
2. Рівень технічних досягнень, якого досягла н продукція, перевершує рівень провідних компаній у галузі.
3. Адаптація для задоволення конкретних потреб споживачів у певних галузях чи регіонах є критично важливим аспектом, який слід враховувати.
4. Створення продуктів, що працюють на інноваційних принципах, є ключовим елементом розвитку.
5. Підвищення критичних вимірювань досконалості продукту є головним пріоритетом.
6. Мета полягає в тому, щоб мінімізувати виробництво бракованих виробів.
7. Термін дії гарантії на продукцію продовжується.

8. Розвиток послуг є важливим аспектом будь-якого успішного підприємства.

9. Інтеграція постачальників комплектуючих виробів і матеріалів у систему якості продукції є надзвичайно важливою.;[11]

1.2. Характеристика основних чинників, що впливають на систему якості підприємства

На кожному підприємстві на якість продукції, що випускається, впливають найрізноманітніші фактори, як внутрішні, так і зовнішні.

Внутрішні пов'язані зі здатністю підприємства виробляти продукцію належної якості, тобто в залежності від діяльності самого підприємства. Їх доцільно класифікувати на такі групи: технічні, організаційні, економічні, соціально-психологічні.

Технічні фактори істотно впливають на якість продукції. Тому впровадження нової техніки і технології, використання нових матеріалів, більш якісної сировини є матеріальною основою виробництва конкурентоспроможної продукції.

Організаційні фактори передбачають удосконалення виробництва та організації праці, зміцнення виробничої дисципліни та відповідальності за якість продукції, забезпечення належного рівня культури виробництва та кваліфікації персоналу, впровадження системи управління якістю та її сертифікацію, удосконалення роботи служби ОТК.

Економічні фактори визначаються витратами на виробництво і реалізацію продукції, забезпечення необхідного рівня її якості, ціновою політикою та системою економічного стимулювання персоналу за випуск високоякісної продукції.

Соціально-психологічні чинники суттєво впливають на створення здорового соціально-психологічного клімату в колективі, нормальних умов праці, виховання персоналу в дусі відданості своєму підприємству та гордості за його бренд, моральне стимулювання працівників за сумлінне ставлення до купи. продуктів - все це. Іноді навіть важко зрозуміти, які фактори важливіші для вирішення тієї чи іншої проблеми - технічні чи соціально-психологічні.

Зовнішні фактори в умовах ринкових відносин також сприяють формуванню якості продукції (якщо фірма не є монополістом). В основному це: попит ринку, тобто покупців; конкуренція; нормативні документи в області якості продукції; необхідність завоювання місця на внутрішньому та зовнішньому ринках; забезпечення іміджу фірми серед покупців, ділових людей та ін. [11].

В основному всі внутрішні і зовнішні фактори тісно пов'язані між собою і впливають на якість продукції.

Невід'ємним атрибутом ринкової економіки є конкуренція, яка відіграє важливу позитивну роль і є суттєвою рушійною силою прискорення НДДКР і виробництва конкурентоспроможної продукції. Це змушує не тільки впроваджувати передові технології, а й максимально раціонально використовувати всі наявні ресурси підприємства.

Конкуренція в широкому розумінні цього слова означає суперництво в будь-якій сфері діяльності. З суто економічної точки зору конкуренція означає суперництво між комерційними організаціями за найбільш вигідні умови виробництва і збуту, отримання більш вигідного замовлення з метою зміцнення ринкових позицій і отримання максимального прибутку.

Конкуренція і монополія утворюють діалектичну спільність, постійно протистоять одна одній на ринку і є невід'ємною ознакою ринкових відносин. Прагнення до перемоги в конкурентній боротьбі призводить до встановлення

панівного становища на ринку, захоплення ринкової влади, утворення монополій.[11]

Конкуренція на ринку має різні форми і здійснюється різними методами. Він може бути внутрішньогалузевим і міжгалузевим. У першому випадку мова йде про конкуренцію між однотипними товарами, які задовольняють однакову потребу, але відрізняються за ціною, якістю та асортиментом. Таку конкуренцію також можна назвати міжфірмовою або предметною.

У другому випадку в конкуренцію включаються товари різних галузей, що задовольняють різні потреби споживчого і виробничого попиту, тобто точиться гостра боротьба за платоспроможний попит населення та потреби виробництва.

За способом реалізації конкуренцію можна поділити на цінову та нецінову. Цінова конкуренція передбачає продаж товарів або надання послуг за нижчою ціною, ніж у конкурентів, нецінова конкуренція заснована на постачанні товарів вищої якості, з більшою надійністю та терміном корисного використання, вищою продуктивністю праці.[9]

Останнім часом велику роль відіграють такі параметри продукту, як екологічність, енергоефективність, ергономічні та естетичні якості, безпека. Надійність і репутація виробника чи постачальника, його престиж важливіші, ніж раніше. Торгові марки та торгові марки компаній стають важливими інструментами конкуренції.

Конкуренція відіграє важливу роль в економіці, лише якщо вона чесна. Недобросовісна конкуренція - спосіб конкуренції, пов'язаний з порушенням прийнятих на ринку норм і правил конкуренції: продаж за цінами, нижчими від собівартості (або демпінг) з метою підриву позицій конкурента і подальшого його витіснення з ринку; зловживання домінуючим становищем на ринку (наприклад, надмірно завищені ціни або відмова від поставок); неправдива інформація та реклама; недобросовісне копіювання (імітація) товарів і продукції

конкурентів; порушення якості, стандартів та умов постачання товарів і послуг.[9] У більшості розвинених країн недобросовісна конкуренція заборонена законом.

Недобросовісна конкуренція часто пов’язана з монополізацією економіки, нерозвиненістю законодавчої бази у цій сфері, пасивністю держави у боротьбі з цим явищем, що призводить до появи на ринку неякісних товарів і послуг [9].

Основою виробництва високоякісної продукції в країні є стандартизація та сертифікація.

Стандартизація в усьому світі служить орієнтиром для якості і прискорення НТП, тому багато залежить від його стану в країні. Не випадково в багатьох штатах США висять великі плакати з написом: «Основою економіки США є стандартизація, спеціалізація і якість продукції». У цьому гаслі закладено дуже великий логічний зміст: стандартизація є основою для спеціалізації, у свою чергу, спеціалізація - для механізації та автоматизації виробництва, а стандартизація і спеціалізація - для підвищення якості продукції.[5]

Стандартизація — це встановлення правил та їх застосування з метою оптимізації діяльності певної галузі на користь та за участю всіх зацікавлених сторін, зокрема для досягнення найкращої загальної економії при дотриманні умов експлуатації та вимог безпеки. [2]. Основні цілі стандартизації включають:

• безпечність продукції, робіт і послуг для життя, здоров'я, навколишнього середовища та майна;

• технічна (конструктивна, електрична та ін.) та інформаційна (програмна та ін.) сумісність; взаємозамінність продукції; узгодження і ув'язка його показників і характеристик; кодування; класифікація; уніфікація; типізація та агрегатування машин і виробів;

• єдність методів контролю та єдність маркування;

• усунення технічних бар'єрів у виробництві та торгівлі;

• конкурентоспроможність продукції;

• якість продукції в інтересах споживача і держави;

• економія всіх видів ресурсів (зниження матеріало-, енерго- та трудомісткості, використання маловідходних технологій);

• безпека всіх видів господарських об'єктів з урахуванням ризику природних і техногенних катастроф;

• обороноздатність і мобілізаційна спроможність країни.[17]

Фактори, що впливають на якість, можна розділити на:

• виробництво (сировина, матеріали, що комплектують продукцію, обладнання, інструменти, технології, виробнича інфраструктура);

• людські (професійні навички і знання, організованість і дисциплінованість співробітників, традиції, допомога і підтримка колективу);

• економічні (ефективні системи матеріального та морального стимулювання, визначення оптимальної вартості) [16].

Фактори, що впливають на якість продукції, також можна поділити на об'єктивні (технічний рівень виробництва, обладнання, організаційна підготовка виробництва, рівень технології та ін.) і суб'єктивні (особиста зацікавленість у результатах праці, рівень освіти, професійна майстерність працівників тощо).

Ці фактори діють у певних умовах господарської діяльності підприємства . До них відносяться форми організації праці, виробничі процеси, мікроклімат колективу та ін. Для досягнення оптимального рівня якості необхідно досягти найбільш прийнятного співвідношення факторів і умов, що впливають на якість.

Фактори, які можуть змінювати властивості та показники продукції, можна згрупувати в чотири групи: предмети праці, знаряддя праці, процес праці та нормативно-технічна документація.

Предмети праці - це сировина, матеріали, напівфабрикати і т. д. Засоби праці - це будівлі, споруди, обладнання, інструменти, засоби зв'язку і т. д. Процес праці пов'язаний з організаційною структурою і організацією управління підприємством як ціле. Процес праці визначається формами організації виробництва і праці, структурою, маркетингом, умовами виробництва, функціональною діяльністю, плануванням ціноутворення, економічним стимулюванням тощо.[16]

РОЗДІЛ 2 Дослідження процесу управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

2.1. Профіль діяльності ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» та дослідження складових та методів управління якістю

Компанія «ЕПІЦЕНТР К» — всеукраїнська мережа сучасних будівельно-господарських гіпермаркетів, що пропонують широкий асортимент товарів за європейськими стандартами обслуговування. Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕПІЦЕНТР К» зареєстроване 27.08.2003 за юридичною адресою: 02139, м. Київ, вул.Братиславська, 11, тел. (044) 561 27 50. За 10 років розвитку Україна відкрила 42 гіпермаркети по всій країні, з яких 36 у регіонах та 6 у столиці.

Компанія продовжує удосконалюватися, вдосконалювати послуги, розширювати асортимент товарів і послуг, щоб максимально задовольнити потреби споживачів, реалізовувати головне гасло компанії «Покупець завжди правий!». на практиці. На сьогодні національна мережа будівельно-господарських гіпермаркетів «ЕПІЦЕНТР К» є переможцем Міжнародного фестивалю «Вибір року» в Україні - 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 Номінації «Мережа магазинів», номінований на Національна премія року «Українська торгова олімпіада» 2007 «Національна мережа гіпермаркетів будівельних матеріалів», переможець Національного рейтингового конкурсу «Бренд року 2008».

Керівний склад ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»:

- Голова товариства - Герега Олександр Володимирович;
- Фінансовий директор компанії - Герега Галина Федорівна;
- Заступник голови товариства – Суржик Тетяна Федорівна;
- Генеральний директор товариства - Михайлишин Петро Йосипович;

• Регіональний директор західного регіону - Яковлєв Юрій Васильович;

• Регіональний директор східного регіону – Артарі-Колумб Борис Юрійович;

Найбільший «ЕПІЦЕНТР К» має загальну площу 18 000 кв. Може обслуговувати близько 10 000 клієнтів. Сьогодні гіпермаркет має найбільший перший поверх у Європі.

У мережі гіпермаркетів ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» ви можете знайти все, що стосується будівництва, ремонту та оздоблення. Товари представлені в 10 напрямках, починаючи від великих будівельних проектів і закінчуючи оздобленням і ремонтом, загальною кількістю понад 1 млн найменуванн.

Мережа «ЕПІЦЕНТР К» пропонує товари вітчизняного та зарубіжного виробництва (Польща, Іспанія, Німеччина, Франція, Китай, Туреччина). Продукція доставляється в мережу супермаркетів власним транспортом і співпрацює з 5000 постачальниками товарів. [12]

ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» розраховане на будь-яких клієнтів і може задовольнити будь-які потреби клієнтів.

Прогресивне управління організацією сприяє розвитку персоналу, розвитку кар'єри та матеріально забезпеченому зростанню всіх співробітників компанії.

Основні завдання ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»:

Наша мета – створити максимально сприятливі умови для будівництва, ремонту та реконструкції житла для кожного жителя України.

Наша місія - забезпечити жителів України широким асортиментом товарів хорошої якості та доступними цінами. Економте час клієнтів завдяки зручній технології обслуговування та постачанню повного асортименту товарів і послуг «з одного вікна».

Наша стратегія — стати лідером на українському ринку роздрібної торгівлі у форматі «від і до». Розвиток та розширення мережі гіпермаркетів у всіх обласних центрах та великих містах України, що пропонують широкий вибір товарів та забезпечують високий рівень обслуговування споживачів.

Структура управління підприємством є ієрархічною, тобто всі працівники прямо чи опосередковано підкоряються керівнику підприємства.

Вищим органом управління є Конференція Учасників. Генеральний директор призначається зборами учасників, організовує роботу гіпермаркету, підписує договори, представляє його в усіх організаціях, установах, видає накази, затверджує штатний розклад підприємства, складає план діяльності. Здійснювати продаж товарів, наймати та звільняти працівників.

Гіпермаркети підпорядковуються безпосередньо директору гіпермаркету, який призначається генеральним директором.

При наданні послуг ТОВ «ЕПІЦЕНТР - К» керується стратегією мінімізації часу надання послуг. Концепція стратегії базується на включенні вартості послуг у вартість продукції, що значно скорочує час здійснення покупок.

Гіпермаркет «ЕПІЦЕНТР К» надає наступні послуги виробничого характеру:

- оздоблення країв килимових виробів;
- монтаж, налагодження приладів вдома у покупця;
- гравірувальні роботи;
- розкрій пиломатеріалів за розмірами, заданими замовником;
- вставляння раковин, плит в стільниці, щаблі ДСП і стільниці з кромкою ПВХ;
- нарізка дверних полотен необхідного розміру;
- вставити в дверні полотна фурнітуру МДФ;
- паз проріз для установки навісної системи на дверне полотно;

- монтаж меблевих навісів та ін.

Транспортні та вантажно-розвантажувальні послуги гіпермаркету «ЕПІЦЕНТР К»;

- підготовка товару до відправлення;
- доставка великогабаритних вантажів автотранспортом;
- супровід закупівлі від замовлення до доставки за адресою клієнта;
- прийом замовлень і доставка важких і великогабаритних виробів клієнтам додому;
- доставка садового інструменту, інвентарю та інших товарів додому.

Послуги по завершенню закупівель ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»:

- прийом та виконання замовлень на придбання товарів, наявних у продажу;
- професійні консультації щодо використання товару;
- обладнання будинків від підлоги до стелі;
- комплектація товару за заявкою організацій (факс), накладною;
- допомога в прийнятті проектних рішень тощо.

ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» надає наступні види передпродажних послуг:

- підготовка товарів до продажу;
- розробка системи каталогів і прайс-листів;
- підгонка за розміром, регулювання;
- демонстрація продукції клієнтам, навчання використанню продукції;
- індивідуальний підхід до кожного покупця;
- консультації клієнтів тощо.

Також ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» здійснює наступне післяпродажне обслуговування:

- доставка покупки;
- підготовка виробів до експлуатації;

- продаж допоміжного обладнання та приладів;
- безготівкові розрахунки;
- наявність та забезпеченість запасними частинами протягом усього періоду експлуатації приладів тощо.

Найпоширенішими видами торговельних послуг в гіпермаркеті «ЕПІЦЕНТР К» є: доставка товарів до покупців додому, автостоянка, обслуговування кафе, організація столів замовлень, монтаж та підключення технічно складних товарів за місцем проживання покупців. , банківські послуги та ін.[7]

Гіпермаркет будівельних матеріалів «ЕПІЦЕНТР К» також надає додаткові послуги в торгових відділах.

Доставка товарів клієнтам додому. Купуючи великогабаритний товар, більшість покупців цікавляться послугами доставки додому. У зв'язку з цим гіпермаркет вживає заходів щодо організації транспортування покупок. Ця послуга надається як власним транспортом, так і силами залучених транспортно-експедиторських компаній. У процесі оформлення замовлення на доставку товару представник перевізника узгоджує з покупцем маршрут, день і час перевезення, порядок проведення розрахунків.

Можлива експрес-доставка вантажів різними транспортними засобами. Скориставшись послугою, клієнт отримує безкоштовне завантаження та миттєву доставку покупця та його товару до місця призначенн.

Доставка товару здійснюється за безготівковим розрахунком наступним чином. Покупець дізнається вартість доставки до місця призначення; вартість доставки включена в рахунок за товар. Виписується заявка на поставку товару та рахунок-фактура. Після того, як клієнт перерахував кошти, йому телефонують і узгоджують дату і час доставки; відділ доставки починає забирати товар згідно накладної доставки по відділах. Коли товар збирається на складі, його збирають і завантажують у вагон. Якщо автомобіль не повністю

завантажений, диспетчер може доповнити його товаром з іншого замовлення, якщо місце доставки знаходиться в напрямку попереднього замовлення. Після завантаження автомобіля диспетчер сканує замовлення у відділі доставки та призначає дату відправлення. За завантаженням вантажу стежить охоронець. Перед виходом із відділу доставки замовнику телефонують і попереджають про час прибуття вантажу. Після завантаження автомобіль з'їжджає з рампи і вагон опечатується пломбою. Водій розписується в журналі про матеріальну відповідальність за вантаж до місця призначення.

2.2. Оцінка ефективності процесу управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

У сучасних умовах господарювання підвищення якості продукції має велике значення.

Аналіз якості продукції базується на багатьох системах індексів, серед яких слід виділити загальні та часткові, прямі та непрямі впливи. Найбільш загальним є частка продукції зі знаком якості або національною сертифікацією як вищої якості (зараз цей показник оновлено), частка продукції, яка отримала торговельний знак, у загальному обсязі виробництва. [8]

Стійке положення на ринку можна досягти лише маючи високий технічний потенціал і постійно його вдосконалюючи. Велика увага в роботі приділяється підвищенню науково-технічного рівня виробництва та збільшенню обсягів реалізації продукції. Робота з якості продукції цехів ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» включає комплексні заходи з удосконалення технології, впровадження нового обладнання, що дозволяє покращити смакові якості, дизайн, відповідати сучасним вимогам до якості інгредієнтів. Також ведеться робота зі збереження якості продукції шляхом впровадження нового обладнання.

Керівництво підприємства успішно вирішує це завдання, придбавши нове обладнання і тим самим полегшивши роботу персоналу та забезпечивши більше зручностей для покупців при ознайомленні з товаром. Все це, звичайно, супроводжується великими труднощами і неможливе без кваліфікованої роботи старшого інженера та його підлеглих.

Генеральний менеджер офіційно декларує основні цілі організації в області якості, які є невід'ємною частиною загальної політики компанії.

- Він поставив такі цілі:
- • розширити цільовий ринок організації,
- • Збільшення прибутку,
- • Покращення найважливіших показників якості продукції,
- • Виведення нових продуктів на ринок,
- • Зменшити рівень браку товару.

У рамках діяльності з управління якістю можна говорити про реалізацію стратегічної і тактичної функцій.

1. Прогнозування основних показників якості на основі аналізу тенденцій споживчого попиту,

2. Визначити основні напрями роботи,

3. Проаналізувати загальні результати діяльності організації щодо підвищення якості продукції.

4. Взаємодія організації із зовнішнім середовищем (постачальники, зони збуту продукції),

5. Підтримувати певний рівень якості продукції (облік, контроль, аналіз, коригування внутрішньофірмових факторів, що впливають на якість продукції).

Підприємство несе відповідальність за загальну якість кінцевого продукту, незалежно від якості закуплених матеріалів і напівфабрикатів. Для цього розроблено вимоги до закупівлі матеріалів і напівфабрикатів. Встановлюються процедури, методи та формати роботи з постачальниками.

Ведеться реєстрація даних про якість закупленої продукції та постачальників. Виробництво продукції здійснюється в суворій відповідності до вимог технічної документації.

Забезпечується контроль за вантажно-розвантажувальними роботами, зберіганням, транспортуванням, забезпечення ресурсами, умовами та заходами щодо запобігання псуванню продукції.

Достовірно описано технічний, технологічний та організаційний зміст процесу створення, виготовлення, використання та утилізації продукції.

Вирішувалися наступні основні завдання:

- Оцінити ступінь відповідності якості продукції вимогам нормативно-технічної документації;
- оцінювати стабільність технологічних параметрів та їх відповідність технічним вимогам продукції, що випускається;
- Визначати ступінь забезпечення виробництва якісними матеріалами, обладнанням і технічною документацією;
- визначення ефективності застосованої системи технічного контролю;
- Проаналізувати та визначити вартість усунення дефектів і збитків від дефектів;
- Вибір можливих варіантів вирішення окремих завдань забезпечення та підвищення якості продукції для кращого використання матеріальних, трудових і фінансових ресурсів.

Джерела інформації при вивченні корпоративних планів, операцій, бухгалтерської звітності та статистичних документів; результати відомчого контролю та опитування працівників; використання нормативно-технічних, упорядкованих матеріалів; результати внутрішнього заводського інспекційного контролю тощо.

У звіті містяться рекомендації, згруповані за такими основними напрямками: впровадження та вдосконалення системи бездефектної роботи та системи матеріальної винагороди за підвищення якості продукції, удосконалення системи технічного контролю та її матеріально-технічного забезпечення, удосконалення виробничих процесів і процесів. обладнання; удосконалення управління якістю продукції; підвищення рівня матеріально-технічного забезпечення виробництва; підвищення кваліфікації персоналу; підвищення рівня диспетчерського, технічного та методичного забезпечення в усіх підрозділах підприємства.

При вирішенні поставлених завдань працівники підприємства керуються чинними нормативно-правовими документами, робочими інструкціями та іншими документами, а при необхідності доповнюють відповідними роз'яснювальними документами щодо правил виконання робіт, використання технічних засобів, основних технічних процедур обслуговування тощо.

На першому етапі впроваджується інформаційно-довідкова система. Його мета – підготувати всю необхідну інформацію для розробки якісних управлінських рішень

В усіх випадках передусім проводяться заходи організаційного характеру, які не потребують значних матеріальних витрат. Такими заходами можуть бути: заходи щодо посилення технічного контролю, своєчасне повідомлення керівників про виявлені дефекти, контроль прийнятих рішень, чіткий розподіл обов'язків між працівниками підприємства щодо підвищення якості продукції, впровадження організаційно-методичних норм, підвищення ефективності роботи. Система морального та матеріального заохочення.

Управління якістю в підприємства здійснюється за такою схемою:

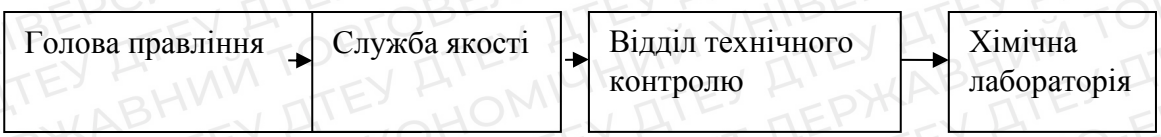

Рис. 2.1. Схема управління якістю на ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

Голова правління в частині визначення та реалізації політики у сфері якості:

- визначає цілі у сфері якості, зобов'язання підприємства та стратегії їх реалізації;
- ініціювання в структурі заходів, що забезпечують досягнення цілей підприємства, в тому числі вдосконалення системи управління якістю;
- здійснює регулярний аналіз системи управління якістю для підтвердження її ефективності та виконання запланованих заходів і показників;

Відповідальний за якість несе персональну відповідальність за:

- забезпечення розробки, впровадження та виконання процесів, необхідних для СУЯ;
- звітування перед керівництвом про показники ефективності процесів СУЯ та необхідність її вдосконалення;
- забезпечення інформованості всіх співробітників про вимоги клієнтів.

Система управління якістю продукції – це передбачена стандартами підприємства процедура стандартизації виробничого процесу, спрямована на забезпечення відповідності продукції необхідному рівню якості в процесі розробки, виробництва та експлуатації. Це невід’ємна частина системи управління виробництвом, яка спрямована на посилення впливу механізмів управління на підвищення якості праці та ефективності виробництва шляхом концентрації на найважливіших і найбільш відповідальних на даний момент трудових процесах і виробничих функціях. На підприємстві діє комплексна система управління якістю продукції та ресурсоефективного використання (КСУЯП та ЕВР), яка базується на наступних принципах:

– управління якістю продукції та ефективним використанням ресурсів на всіх етапах життєвого циклу продукції та на всіх рівнях корпоративного управління;

– Комплексність (реалізація взаємопов'язаних технічних, організаційних, економічних, соціальних та ідеологічних заходів з управлінням якістю продукції та ефективним використанням ресурсів, обов'язкове забезпечення охорони навколишнього середовища).

Управління якістю продукції та ефективне використання ресурсів здійснюється на основі реалізації таких функцій, як прогнозування технологічного рівня продукції та розвитку підприємства, планування підвищення якості продукції та ефективності виробництва, стандартизація та організація розробки нової продукції у виробництві, забезпечення розробки продукції, виробництво, стабільність рівнів плану якості при зберіганні, розподілі та транспортуванні, організаційне метрологічне забезпечення, контроль і випробування якості. В управлінні якістю беруть участь усі підрозділи та установи підприємства. Функціональність КСУЯП та ЕВР регулюється набором корпоративних стандартів. Стандарти підприємства поділяються на спеціальні та загальні стандарти, які охоплюють усі етапи життєвого циклу продукції, стандартизують питання, визначають послідовність виконання робіт, забезпечують якість робіт і продукції на кожному етапі діяльності підприємства.

Ефективність роботи КСУАЯП та ЕВР значною мірою залежить від складу стандартів, які в них містяться, тому робота з розробки та впровадження нового НТП є важливою. Основним джерелом стандартної номенклатури є аналіз якості продукції та технології її виготовлення. Після завершення аналізу, згідно з принципом наукової організації робіт, з урахуванням досягнень науки і техніки та передового досвіду, формулюється чітка послідовність виконання кожного виду робіт.

Склад і зміст НТП періодично змінюються, оскільки з часом у виробництві виникають нові «вузькі місця», які потребують усунення, а також упровадження нових, більш раціональних способів виконання раніше нормованих робіт. Контроль за реалізацією цілей і завдань підприємства щодо якості продукції та ефективного використання ресурсів є обов'язком генерального директора підприємства. У разі необхідності Генеральний директор організовує комісію для аналізу причин, що перешкоджають досягненню поставлених цілей і завдань, а також формулювання та впровадження заходів щодо вдосконалення системи. Крім того, до функцій КСУЯП і ЕВР входить забезпечення правового захисту, технічна підготовка виробництва, організація матеріально-технічного забезпечення, раціональне використання трудових ресурсів.

Організаційно-технічною основою системи є стандарти на всіх рівнях і «всебічне планування науково-технічного прогресу, підвищення ефективності виробництва та економічного і соціального розвитку колективу». Контроль за дотриманням вимог КСУПАП та ЄВР та наявністю необхідних умов для виконання цих вимог покладаються на керівників структурних підрозділів. На відділ технічного контролю покладається розробка заходів щодо вдосконалення методів контролю якості продукції, впровадження прогресивних методів контролю, визначення причин і винуватців браку. В сучасних умовах ВТК є контрольною організацією, основним обов’язком якої є недопущення випуску продукції, що не відповідає СТП, а також методичним рекомендаціям і технічним картам, технічним описам..

РОЗДІЛ 3 Розробка механізму тотального управління якості на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

3.1. Обґрунтування рекомендацій щодо потреби вдосконалення системи управління якістю на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

Якість продукції значною мірою залежить від ефективного контролю, який дозволяє не тільки вчасно виявити брак і припинити надання споживачам неякісної продукції, а й вплинути на процес підвищення якості продукції. Контроль за якістю продукції на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» покладається на працівників - контролерів, в обов'язки яких входить перевірка продукції на відповідність стандарту, технічним умовам, кресленням, розподіл готової продукції на вищий і нижчий сорти, перевірка стан обладнання, інструментів та інших речей на робочому місці

При пасивному контролі визначається лише відповідність (або невідповідність) різних показників якості продукції вимогам окремих нормативних документів (НД), на підставі чого готова продукція класифікується як придатна або непридатна (бракована)..

При активному контролі результати контрольних вимірювань використовуються для корекції роботи обладнання та усунення інших причин, що викликають відхилення від вимог НД, і при цьому не тільки фіксують появу несправності, а й запобігають її повторній появі.

Постачальники несуть відповідальність за якість продукції, яку вони постачають, але оскільки вони не завжди забезпечують високу якість своєї продукції, більшість промислових підприємств організовують власний вхідний контроль. Його характеристика полягає в тому, що контролер зазвичай не знає умов виробництва постачальників і не може безпосередньо впливати на процес виробництва. Під час поточного контролю процес контролюється, оцінюється та

регулюється. Наближення граничних значень для окремих параметрів продукту вказує на те, що іноді можуть виникати проблеми під час процесу. У таких випадках необхідно вжити відповідних заходів для запобігання виникненню дефектів.

Комплексний контроль у ряді випадків не може бути застосований на ТОВ «ЕПІЦЕНТР К», оскільки під час контролю частина продукції руйнується або змінюється її властивість. Але для всіх інших продуктів постійний контроль дорогий і потребує багато часу. Тому неминучий вибірковий контроль, під час якого перевіряється лише частина продукції з контрольованої партії. Вибірковий контроль доцільний тільки в тому випадку, якщо його режим ретельно обґрунтований техніко-економічними міркуваннями.

З метою забезпечення високої якості продукції служба контролю, іноді представник замовника, здійснює так званий «летючий» контроль за всіма етапами виробництва, тобто контроль над продукцією або процесом, тривалість якого не ще встановлено. регульований

Особливо велику роль відігравав оперативний контроль за якістю виробів, що виробляли ремісники та завідуючі майстернями. Керівники, звичайно, не можуть контролювати все, і не можуть замінити роботу інструментів контролю та самоконтролю співробітників. Тому він повинен вибрати кілька найбільш важливих робочих місць, операцій, видів контролю «точок». Також необхідно визначити періодичність контролю. Перевіряйте мінімальну кількість найбільш важливих «точок» щодня, решта – раз на тиждень, кожну декаду, щомісяця або навіть рідше..

Контроль за якістю продукції та дотриманням технології здійснюють працівники технічного контролю підприємства, які здійснюють такі види контролю: якість сировини та напівфабрикатів, що надходять на підприємство, нагляд за правильністю їх маркування, зберігання та зберігання; дотримання встановленої технології та правильність ведення відповідної документації щодо

якості продукції; якість внутрішньозаводської продукції (напівфабрикатів і заготовок) відповідно до галузевих стандартів, стандартів підприємств і технічних умов; якість продукції, що випускається, відповідно до державних і галузевих стандартів, технічних умов і зразків.

Розглядаючи динаміку впливу засобів вимірювальної техніки, в тому числі спеціалізованої, на показники якості продукції, слід зазначити, що на цьому підприємстві досягається найбільша ефективність. Найбільш розвинена його метрологічна служба. Підтвердженням цього є конкретні приклади діяльності метрологічної служби таких галузей, які як за оснащеністю, так і за капітальними вкладеннями вище середнього рівня (це приладобудування, радіоелектроніка, машинобудування, ін.). авіаційна промисловість, виробництво космічних апаратів). Найбільша залежність від рівня розвитку засобів і методів контролю спостерігається в тих галузях, які мають визначальний вплив на розвиток народного господарства.

На цій основі можна встановити зв'язок між технічним рівнем контрольно-вимірювальної техніки підприємств і підвищенням ефективності виробництва підприємств суміжних галузей.

З розвитком технологій, ускладненням продуктів, процесу та обладнання, а також механізацією та автоматизацією виробництва, проблеми цієї величезної системи продовжують зростати. У процесі стрімкого ускладнення виробничих процесів важливу, а часом і вирішальну роль відіграють сучасні засоби вимірювальної техніки та контролю, які дозволяють об'єктивно оцінити дефекти структури матеріалів, придатність окремих елементів виробу, здійснити контроль зв'язків, контроль . Параметри комплектуючих і готових виробів.

Якщо першим чинником підвищення ефективності виробництва є удосконалення технологічних процесів і обладнання, то другим, не менш важливим фактором є вдосконалення методів і засобів вимірювань і контролю,

оскільки у вирішенні проблеми якості продукції вимірювання відіграють важливу роль. роль джерела об'єктивної інформації про показники якості продукції на всіх етапах виробничого процесу.

В умовах сучасного розвитку промисловості велике значення надається ефективному використанню нових високоефективних засобів вимірювання та методів їх застосування, які сприяють підвищенню ефективності виробництва.

Існує кілька варіантів розрахунку економічної ефективності впровадження нової техніки вимірювання, але найбільш прийнятним є метод розрахунку економічної ефективності впровадження винаходів. Також враховуйте всі статті витрат, які змінилися через технічні засоби, такі як нові методи чи вимірювальні пристрої.

Собівартість продукції — це відношення окремих елементів витрат та інших форм витрат до загальної суми витрат, необхідних для виробництва тієї чи іншої продукції, а саме: на придбання матеріалів, палива, амортизацію, заробітну плату тощо. статті витрат наводиться у відповідних інструкціях з урахуванням діючих цін. Розрахунок економічної ефективності здійснюється шляхом порівняння приведених витрат виробництва до і після впровадження нового методу.

У міжнародній практиці вимоги стандарту ISO 10012-1:1992 «Вимоги до забезпечення якості засобів вимірювальної техніки» використовуються як загальні рекомендації для МЗ лабораторій МС. Частина 1. Система метрологічної відповідності засобів вимірювальної техніки».

Цей стандарт встановлює основні характеристики системи, яка використовується постачальником для підтвердження свого вимірювального обладнання. Це стосується лабораторій, у тому числі калібрувальних лабораторій, постачальників продукції та послуг, які використовують системи якості відповідно до ISO/IEC 25:1990, які використовують вимоги до системи якості, які передбачають використання результатів вимірювань для

підтвердження того, що продукти та послуги відповідають встановленим стандартам, інші організації використовують вимірювання як доказ відповідності встановленим вимогам.

Метрологічне підтвердження згідно з ЗВТ – сукупність операцій, які підтверджують відповідність цього ЗВТ вимогам використання за призначенням. Це включає калібрування та будь-які необхідні налаштування чи ремонти з подальшим повторним калібруванням і всім необхідним пломбуванням і маркуванням. Вимірювальне обладнання ЗВТ і СЗ. Допоміжне обладнання з інструкціями (рекомендаціями), необхідними для проведення вимірювань. Цей стандарт розглядає тільки вимірювальне обладнання для випробувань і контролю.

3.2. Розробка комплексу заходів з організації вдосконалення системи управління якістю та раціоналізація окремих видів діяльності на підприємстві ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

Розуміння всіма співробітниками організації важливості надання якісних послуг, а також їх ототожнення з політикою і цілями в області якості є основним чинником задоволення вимог замовника, а отже, і довгострокового успіху.

Таблиця 3.1

Цілі та заходи у сфері якості

Цілі	Заходи
Удосконалення системи управління	-проведення внутрішньоорганізаційних лекцій та семінарів з покращення системи -впровадження внутрішньофірмових систем порядку -залучення співробітників -анкетування та запит пропозицій від службового персоналу -наближення до стандартів фірм зарубіжних країн
Зниження непродуктивних витрат	-залучення сторонніх експертів для виявлення та усунення недоліків економічної системи підприємства - усунення помилкових дій -

	перегляд та удосконалення плану на поточний період
Скорочення часу обороту капіталу	-скорочення часу на проходження будь-якої стадії виготовлення продукції -налагоджена система збуту продукції -своєчасне постачання обладнання та матеріалів, а також документація, для дозволу забудови
Зростання обсягів продажу	-підвищення задоволеності покупця продукцією - зниження цін, шляхом придбання більш дешевого та якісного матеріалу та обладнання -зовнішній ПР -залучення дилерів, дистриб'юторів та посередників
Підвищення ефективності підприємства загалом	-підвищення зацікавленості співробітників - безперервне поліпшення бізнес-процесів - підвищення зацікавленості постачальників - залучення клієнтської бази -внутрішній та зовнішній ПР -проведення внутрішніх аудитів - підвищення кваліфікації співробітників

Таблиця 3.2

Цілі в галузі якості на 2023 рік в ТОВ «ЕПІЦЕНТР К»

Ціль	Показник результативності	Досягнутий Показник за попередній рік	Запланований показник	Термін виконання
Провести анкетування задоволеності клієнтів	Число клієнтів, охоплених анкетуванням	100	350	IV квартал
Провести семінари для персоналу з впровадження СУЯ	Число семінарів	1	5	Лютий, травень
Виробництво якісної проектної документації в обсязі планового завдання за мінімізації витрат на її випуск	Відсотковий показник зниження витрат	2%	5%	І квартал
Підвищити кваліфікацію співробітників у галузі проектування, системи 1С та електронного документообігу, нових програмних продуктів, а також у галузі управління	Кількість співробітників	20	32	Січень, червень

Провести атестацію персоналу на відповідність посаді	Показник компетентності персоналу у %	73%	88%	І квартал
Створення рішень щодо застосування інноваційних технологій та матеріалів, що використовуються при будівництві з проектної документації	Кількість рішень	2	7	ІІІ квартал
Побудова взаємовигідних та довгострокових відносин з постачальниками обладнання та матеріалів	Кількість постачальників	15	21	Березень, травень
Збільшити обсяг реалізації продукції	Кількість реалізованих об'єктів	10	15	IV квартал
Створення системи стимулювання працівників до якісної праці шляхом заохочень	Наявність системи	Не впроваджено	Повне функціонування	І квартал
Поліпшити умови праці працівників	Оцінка умов	Задовільне	Гарне	ІІ квартал
Залучення всіх працівників організації до системи менеджменту якості шляхом проведення семінарів	Кількість семінарів	12	24	Увесь поточний рік
Підвищити рівень екологічної відповідальності за роботи, що проводяться	Відсотковий показник зниження шкоди	5%	10%	Вересень, листопад
Участь у Відкритому конкурсі на здобуття премії Уряду за якість	Кількість участі	0	1	Грудень

Таблиця 3.3

Реалізація принципу «Процесний підхід»

Життєвий цикл послуги «Реалізація об'єкті»

Етап життєвого	Ціль етапу	Процеси, що здійснюються на етап	Виконавець

циклу			
Маркетинг	Постійно мати уявлення про задоволеність споживача якістю продукції, рівнем обслуговування, знати вимоги споживача, своєчасно бути поінформованим при зміні вимог	Дослідження ринку для визначення свого споживача, розробка методів моніторингу, моніторинг вимог до якісних характеристик продукції, обробка результатів моніторингу для визначення об'єктивної думки, видача інформації у відповідні відділи підприємства	Відділ маркетингу
Проектування та розробка продукції	Розробити нові та сучасні проекти	Дослідження новітніх технологій та програмного забезпечення з метою електронного моделювання продукції. Це підвищить якість продукції та точність розрахунків конструкцій. Дослідження споживчих запитів з метою задоволення їх конкретних потреб.	Інженерний відділ
Планування та розробка процесів	Досконаліть точності, злагодженості та якості системи процесів	Розробка процесів, пошук проблем та покроковий інжиніринг технічних процесів	Інженерний відділ
Закупівлі	Проводити закупівлю та придбання матеріалів на більш вигідних умовах	Пошук постачальників більш якісних матеріалів та обладнання. Укладання договорів на довгострокову співпрацю	Фінансовий відділ
Виробництво	Створення продукції, що задовольняє потреби споживача	Чітке керування персоналом під час робіт. Стеження за ресурсами та матеріалами, яких потребує виробництво. Облік погодних умов робіт. Своєчасний ремонт та налагодження використовуваної техніки та обладнання. Залучення персоналу до якісного виконання робіт	Виробничий відділ
Перевірки	Відповідність виконання робіт за стандартами організації	Проводити контроль безпосередньо під час процесу виробництва. Проводити контроль при здачі готової продукції наприкінці роботи	Відділ контролю якості

В результаті аналізу стану діяльності ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» виявлено наступні проблеми:

• обмежений спектр послуг, що пропонуються покупцям;

• недостатня забезпеченість створеними запасами;

Отже, необхідно визначити наступні напрями вдосконалення господарської діяльності гіпермаркету «ЕПІЦЕНТР К».

Покращення процесу управління поставками:

Для покращення ланцюжка поставок можна запропонувати такі заходи:

• Розробка комплексної схеми формування замовлення на постачання;

• Спрощення процедури замовлення та укладання договорів з одночасним підвищенням оперативності та застосуванням індивідуального підходу до кожного договору (зокрема, автоматизація розрахунку замовлення на поставку);

• Застосування новітніх технологічних схем доставки (наприклад, за допомогою тари та обладнання, технологічних карт);

• Співпраця з диспетчерськими службами доставки, які забезпечують постійний зв'язок між виробничою, оптовою та роздрібною мережею;

• Використання новітніх інформаційних технологій у пошуку потрібного постачальника, а також у пошуку засобів і методів постачання продукції;

• Удосконалення претензійно-позовної роботи щодо порушень умов контракту (строків та обсягів поставок).

Процес управління постачанням повинен базуватися на системному підході та включати комплекс логістичних операцій.

Позначення операцій:

• Збір інформації про купівельний попит, інтенсивність купівельного попиту за видами товарів.

• Формування та передача заявки на замовлення товару.

• Витяг первинних облікових документів на відвантаження товару.

• Відвантаження товару за письмовими документами зі складу.

- Формування звітів за запитами.
- Формування замовлення на поставку товару та передача його постачальнику.
- Повідомлення про виконання замовлень на поставку товарів, відвантаження товарів, терміни надходження товарів на склади, надання рахунків на оплату замовлень відповідно до умов укладених договорів поставки..
- Інформування відділу продажу про виконання замовлення.
- Інформування торгового залу про надходження товару.
- Інформування складу про прибуття товару.
- Інформування торгового залу про прийом нового надходження товару.
- Інформування відділу постачання про прийом повторного надходження товару на склад.
- Внесення в базу даних «1С: Підприємство» надходження товару за накладними постачальника, передача інформації в торговий відділ про можливість повторної реалізації надходження товару.
- Інформація про готовність виписки (продажу) про повторне надходження товару.
- Залучення покупців, продаж товарів.

Таким чином, для підвищення ефективності управління постачанням в гіпермаркеті «ЕПІЦЕНТР К» цей процес необхідно організувати на основі логістичної послідовності операцій,

При плануванні цін на продукцію в процесі масової реалізації підприємства можуть застосовувати такі основні альтернативні методи:

- на основі витрат;
- Орієнтуватися на рівень конкуренції;
- Орієнтація на потреби;

• Параметричні методи.

Суть методу ціноутворення за собівартістю виробництва і реалізації продукції полягає в тому, що ціна продукції формується шляхом додавання ціни на основі собівартості продукції. Основою конкурентоспроможного ціноутворення є те, що ціни не можуть бути безпосередньо визначені витратами, які можуть змінюватися залежно від умов, що існують на ринку. Однак це положення не означає, що витрати повністю ігноруються. Їх рівень слід враховувати при прийнятті рішення про випуск нових товарів, а орієнтовні ціни на них визначають відповідно до ринкової кон'юнктури.При використанні методу ціноутворення, орієнтованого на попит, рівень ціни залежить від рівня попиту на даний товар. Параметричні методи ціноутворення засновані на залежності ціни від різних параметрів товару, найважливішими з яких є показники якості.

Поліпшення обслуговування торговельних клієнтів:

Сьогодні, коли досягти відмітної переваги за асортиментом, цінами, просуванням і місцем розташування стає все важче, гіпермаркет в цілому стає засобом маркетингової диференціації.

При плануванні цін на продукцію в процесі масової реалізації підприємства можуть застосовувати такі основні альтернативні методи:

• на основі витрат;

• Орієнтуватися на рівень конкуренції;

• Орієнтація на потреби;

• Параметричні методи.

Суть методу ціноутворення за собівартістю виробництва і реалізації продукції полягає в тому, що ціна продукції формується шляхом додавання ціни на основі собівартості продукції. Основою конкурентоспроможного ціноутворення є те, що ціни не можуть бути безпосередньо визначені витратами, які можуть змінюватися залежно від умов, що існують на ринку.

Однак це положення не означає, що витрати повністю ігноруються. Їх рівень слід враховувати при прийнятті рішення про випуск нових товарів, а орієнтовні ціни на них визначають відповідно до ринкової кон'юнктури.

Рух покупців у гіпермаркеті стимулюється за допомогою зовнішньої різноманітності. Одноманітності не місце в торговому залі.

Гарне планування - це баланс між наданням клієнтам достатнього простору для руху та продуктивним використанням цього дорогого та обмеженого ресурсу для презентації продукту. Заповнений покупцями гіпермаркет створює ажіотаж і спонукає до покупок. Проте гіпермаркет, в якому багато різноманітних полиць з товарами, вводить покупців у замішання, викликає почуття розгубленості.

При розміщенні товарів у гіпермаркеті необхідно враховувати:

- Розташування торгової точки в самому магазині;
- Розташування товару по відношенню до потоку покупок;
- Об'єм, який займає товар на полиці;
- Розташування різних товарів виробника відносно один одного на стелажі.

Під атмосферою магазину розуміють його візуальні елементи, освітлення, кольори, музику та запахи, які стимулюють емоційний стан покупців і сприйняття продуктів і, зрештою, впливають на їхню поведінку. Роздрібні продавці поступово виявляють приховані переваги елементів обстановки, які доповнюють дизайн магазину та продукти.

Для створення сприятливої обстановки в торговому залі магазину підприємству доцільно рекомендувати такі заходи:

• розміщення рекламно-інформаційних матеріалів;

• розробка системи освітлення, яка забезпечує світлове поділ різних моделей взуття, а також дозволяє «замазати» застарілі елементи дизайну магазину;

• відпрацювання музичного супроводу цеху.

При цьому слід враховувати той факт, що коли мозок людини «перевантажується» звуковим супроводом, музика гальмує можливість покупця оцінити товар. Деяких споживачів музика так роздратувала, що вони покинули великі магазини, а інші, навпаки, купили більше, ніж планувалося, оскільки їх опір спокусливим пропозиціям придбати товари ослаб.;

Створення такого елемента середовища торгового залу, як запахи.

Запах - це найшвидший спосіб змінити настрій відвідувача магазину, оскільки запах сильно впливає на емоційний стан людини. Найекономічнішим способом наповнення комори пахощами є ароматичні полімери, які кріпляться на звичайні лампи і при нагріванні починають виділяти обраний аромат.

Ще одним напрямком комерційного вдосконалення, який можна рекомендувати для гіпермаркету «ЕПІЦЕНТР К», є розширення асортименту послуг, які пропонує мережа. Наприклад, продаж товарів в Інтернеті.

Удосконалення рекламної діяльності

Ще одним напрямом удосконалення комерційної діяльності ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» є розвиток рекламної діяльності.

Одним із способів оптимізації ваших рекламних кампаній є використання різноманітних каналів масової комунікації, обміну повідомленнями та реклами. До засобів або носіїв поширення інформації належать телебачення, радіо, газети, журнали, кінотеатри, Інтернет, зовнішня реклама.

Як правило, у рекламній кампанії використовується кілька медіа. Це дає можливість оптимізувати кількісні показники ефективності циркуляції.

Інший спосіб оптимізації рекламної кампанії вашого бізнесу - визначити бюджет кампанії. Розробка бюджету допомагає досягти найвигіднішого розподілу ресурсів, а також допомагає утримувати витрати в заздалегідь визначених межах.

Для оптимізації рекламної кампанії ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» пропонується використовувати різні канали розповсюдження реклами: крім газет, різні журнали, Інтернет, друковану та зовнішню рекламу на радіо, а також розробити рекламну стратегію. Події, що визначають бюджет події.

За результатами аналізу зробимо такі висновки. З метою вдосконалення комерційної діяльності гіпермаркету «ЕПІЦЕНТР К» були запропоновані рекомендації щодо вдосконалення процесу управління постачанням, обслуговування торгових споживачів та розвитку рекламної діяльності.

Для вдосконалення системи товарного постачання розроблена комплексна схема формування замовлення на постачання, спрощений порядок замовлення та укладання договорів з одночасним підвищенням оперативності та застосуванням індивідуального підходу до кожного договору, використанням найновішої інформації. технології та вдосконалення претензійної роботи.

Удосконалити процес обслуговування споживачів було запропоновано шляхом розробки концепції магазину (системи планування та розміщення), а також шляхом розширення спектру послуг, що надаються споживачам мережею гіпермаркетів «ЕПІЦЕНТР К». А для розвитку рекламної діяльності було рекомендовано використовувати декілька носіїв інформації, а також розробити стратегію рекламної діяльності.

Ці рекомендації сприятимуть покращенню діяльності ТОВ «ЕПІЦЕНТР К».

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Отже, узагальнюючи наведені матеріали, можна зробити висновок, що для підвищення конкурентоспроможності підприємств в умовах вступу до СОТ необхідно звернути увагу на систему управління якістю підприємств та її методологію. Відповідно до серії міжнародних стандартів ISO 9000.

Крім того, ще одним фактором, який підтверджує переваги впровадження, є те, що система зможе активізувати внутрішні та зовнішні інвестиції, готові інвестувати в сертифіковане виробництво.

Для цього спочатку необхідно вирішити кілька проблем, які виникають при побудові системи управління якістю підприємства. Шляхами подолання цих проблем можуть бути:

- Навчання та семінари для керівників і головних спеціалістів підприємств з метою роз'яснення сутності та необхідності основних положень системи управління якістю.
- Підготовка незалежних консультантів, частково фінансованих державою, які зможуть надавати кваліфіковану допомогу підприємствам у впровадженні системи управління якістю.
- Фінансова підтримка вітчизняних підприємств (організацій, установ) для покриття витрат на розробку, впровадження та підтвердження відповідності систем управління якістю за національними або міжнародними стандартами шляхом здешевлення цільових кредитів.
- Удосконалення нормативно-правової бази має здійснюватися у двох напрямках на основі залучення кращого досвіду світової та регіональної практики:
- Удосконалити методи та процедури оновлення існуючих баз даних;
- Розробка методів і процедур розробки нових продуктів, які відповідають сучасним ринковим і суспільним потребам.

- Система стандартизації може вважатися ефективною, якщо вона забезпечує своєчасну розробку якісних стандартів, які ефективно використовуються учасниками ринку. З цією метою рекомендовано такі заходи щодо вдосконалення національної нормативно-правової бази:
- Розробити методологію визначення пріоритетних напрямів стандартизації на основі вивчення потреб і прогнозування розвитку нових об'єктів стандартизації;
- Розробка підходів і методів для досліджень перед стандартизацією з використанням інструментів управління знаннями з метою інтеграції стандартизації в дослідження та проектування;
- •Розробка методології оцінки якості для оновлення нормативно-правової бази.

Мережа «ЕПІЦЕНТР К» пропонує товари як вітчизняного, так і іноземного виробництва (Польща, Іспанія, Німеччина, Франція, Китай, Туреччина). Товар доставляється до мереж гіпермаркетів як власним транспортом, так і через співпрацю з 5000 постачальниками товару.

В результаті аналізу стану діяльності ТОВ «ЕПІЦЕНТР К» виявлено наступні проблеми:

- обмежений спектр послуг, що пропонуються покупцям;
- недостатня забезпеченість створеними запасами;

Отже, необхідно визначити наступні напрями вдосконалення господарської діяльності гіпермаркету «ЕПІЦЕНТР К».

Покращити процес управління поставками:

Для покращення ланцюжка поставок можна запропонувати такі дії:

- Розробка комплексних схем формування замовлень на постачання;
- Спрощення процедури оформлення замовлень та укладення контрактів з одночасним підвищенням ефективності та застосуванням

індивідуального підходу до кожного контракту (зокрема, автоматизація розрахунків замовлення на доставку);

- Застосовувати новітні технічні рішення для доставки (наприклад, за допомогою контейнерів і обладнання, технічних карт);
- Співпраця зі службами доставки для забезпечення постійного зв'язку між виробничою, оптовою та роздрібною мережами;
- Використання новітніх інформаційних технологій для пошуку відповідних постачальників, а також шляхів і засобів пошуку постачання продукції;
- Удосконалення судового розгляду позовів про порушення умов договору (строків і кількості поставок).

Ці рекомендації сприятимуть покращенню діяльності та розвитку ТОВ «ЕПІЦЕНТР К».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Зарубіжний досвід з управління якістю продукції: зб. наук. праць /наук. ред. Р.І. Лимачівський- Кіровоград: КДТУ, 2002.-388с.
2. Зіміна Г.К. Стандартизація систем управління якістю, згідно стандартів серії ISO 9000 –2000 (у схемах). –Київ: «ШАУЗ». –2003. –255 с.
3. Про схвалення Концепції розвитку технічного регулювання та споживчої політики у 2006-2010 роках. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/267-2006-p#Text
4. Капінос Г. І., Бабій І. Операційний менеджмент : навч. посіб. Київ : "Центр учб. літ., 2013. 352 с
5. Куріцін О.М. Секрети ефективної роботи: досвід США та Японії для підприємців та менеджерів. М.: вид-во Стандартів, 2003. – 317 с.
6. Мхітарян В.С. Статистичні методи управління якістю продукції. – К.: Фінанси та статистика, 2010. – 305 с.
7. Про компанію. *Епіцентр К*. URL: https://epicentrk.ua/ua/about/
8. Ніксон Ф. Роль керівництва підприємства у забезпеченні якості та надійності: Пер. з англ. – М.: Видавництво стандартів, 2002. – 230 с.
9. Спіріна М.В. Стратегія управління конкурентоспроможністю підприємства // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – № 5. – С. 176–181.
10. Управління якістю. Сертифікація: Навч. посіб. / Р.В. Бичківський, П.Г. Столярчук, Л.І. Сопільник, О.О. Калинський. –К.: Школа, 2005. –432 с.
11. Федулова Л.І., Декалюк О.В. Сучасні концепції менеджменту: Навч. посібник / За. ред. д-ра екон. наук, проф.. Л.І. Федулової. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 536 с.
12. Характеристика діяльності ТОВ «Епіцентр». *Vuzlit*. URL: https://vuzlit.com/225837/harakteristika_diyalnosti_epitsentr.

13. Харрінгтон Дж. Управління якістю в американських корпораціях. - М.: Економіка, 1990 - 253 с.

14. Харченко Т.Б. Методика впровадження систем управління якістю на підприємстві // Актуальні проблеми економіки. –. –№12 (54). –С. 152 – 156.

15. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. –К.: Т-во «Знання», КОО, 2003. – с.

16. Юзьків Я., Тетера В. Роль стандартизації у підвищенні якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, процесів і послуг // Стандартизація, сертифікація, якість. –2006. –№5. –С. 16 –20.

17. Юзьків Я., Цициліано О. Узагальнена оцінка ситуації у сфері стандартизації та суміжних видів діяльності // Стандартизація, сертифікація, якість. –2008. –№3. –С. 25–39.